

# Nada justifica el homicidio

---

*Protocolo y fondo de movilización física para salvar vidas de adolescentes expuestos a la violencia criminal*

Medellín, agosto de 2017

## Conceptos

Medellín es una ciudad que ha sufrido los dolores y el espanto de una violencia mucho mayor que la vivida en el 2016. Esta connotación hace que las formas como superamos el miedo y el crispamiento de la violencia dejé rasgos hoy indeseables en la cultura y la sicología social y que las raíces de las tradiciones criminales y violentas sean aún profundas.

El principal concepto de esta propuesta es que nada justifica el homicidio y tenemos que hacer todo lo que esté a nuestro alcance para salvar una vida sin distinción alguna y sin caer en burocracias o circunstancias de representación y de agremiación. Aunque sabemos que es necesario un cambio cultural, el principal requerimiento para la Alcaldía de Medellín es el de poner toda su disposición para dar ejemplo en la protección de víctimas potenciales de homicidio y así darle una morada material a ese cambio cultural de que nada justifique el homicidio.

## Contexto y campaña continental

Más de 20 organizaciones de la sociedad civil de 7 países de Latinoamérica nos empezamos a unir desde el 2016 para realizar una campaña por la reducción de la tasa de homicidios en el continente a un 50% en 10 años. Se quiere con esta campaña una transformación cultural y políticas públicas e instituciones como vehículo para lograr esta meta.

La Alcaldía de Medellín puede ser una pionera y un ejemplo en llevar esto lo más lejos posible en el laboratorio natural que es Medellín. La campaña estará dispuesta a rodear a las alcaldías, gobernaciones y presidencias -con una validación técnica que va a sistematizar buenas prácticas- y a generarle sustentación a políticas e instituciones que estén dentro de una caja de herramientas a partir de la movilización que puedan generar artistas famosos y cientos de

procesos ciudadanos. Se espera entonces que esta campaña continental tenga una penetración en los procesos sociales y barriales y una difusión de primer nivel (donde se suman redes sociales, medios independientes y los grandes medios) no sólo nacional, sino continental.

El protocolo que aquí se presenta hace parte del tipo de medidas que demuestran el lugar central que debe tener la reducción del homicidio en el ejercicio estatal y crea el lineamiento de trabajar desde un lugar ciudadano y no enfrascarse en las dinámicas mafiosas que crean desafíos a veces imposibles para la gobernabilidad de la ciudad.

Entendiendo que Medellín hace varias cosas bien en su política de seguridad ciudadana y que el relativo agotamiento institucional en seguridad ciudadana en el continente hace parte de un techo de cristal en la cifra de homicidios con el que no nos conformamos, esta es una de las respuestas con las cuales restablecer la imaginación gubernamental y crear una innovación para una Latinoamérica con acostumbrados problemas y nuevas metas.

## Objetivo

El objetivo de este proyecto es alcanzar la meta de una tasa de 15 homicidios por 100.000 habitantes suscrita en el Plan de Desarrollo como una expresión de una ciudad con menos miedo.

Aunque no hay forma de evitar que la difusión de este proyecto dentro de varias campañas lleve a que personas de todas las edades usen este protocolo, sí requiere de una estrategia adicional para llegar a jóvenes y adolescentes populares en riesgo.

Los objetivos específicos de este proyecto son los de salvar vidas, reducir el miedo, aumentar la confianza en la institucionalidad y demostrar (dando ejemplo) que nada justifica el homicidio y así restar el poder mafioso que surge de la amenaza y la eliminación del otro.

## Breve Diagnóstico

La Alcaldía de Medellín tiene el correcto diagnóstico que son los jóvenes los principales afectados por el homicidio, que a pesar de haber avanzado mucho con el fenómeno del homicidio no está en un punto tolerable y -más aún- el fenómeno del homicidio no es fácil de afectar (por lo que hay que perseverar y ser aún más creativos). El segundo

diagnóstico acertado es que aún hoy, cuando la ciudad no se parece a la ciudad de los 90's, una buena parte del homicidio es ocasionado por el crimen organizado.

Más allá, una investigación realizada en el 2015 (con la financiación de Open Society y el apoyo de la Alcaldía de Medellín) muestra como muchas de las víctimas de homicidio jóvenes y adolescentes en Medellín sabían días, meses u horas antes que iban a ser asesinadas.

Las víctimas jóvenes y adolescentes en Medellín tienen sólo un aspecto en común: carecen de redes de apoyo y de contactos por lo que se les dificulta aún más acceder a la protección social e institucional. Esa es la principal vulnerabilidad y la que las pone en común (no su inteligencia, su bondad o su ética). La desconfianza por las institucionalidad y desconocimiento de derechos y protocolos estatales es aún mayor para estos adolescentes populares con escasas redes de apoyo.

De otro lado, Medellín tiene muchos colectivos, organizaciones y procesos sociales que están cambiando factores culturales frente a la violencia y generando entornos protectores y factores de prevención de la violencia, pero a la hora de la amenaza criminal la misma logística y la ruta de protección se vuelve compleja y excesivamente burocrática.

En el punto 2.2.4 el plan establece el programa de prevención de las violencias y expone las consecuencias de una guerra interna de larga duración. Plantea “estrategias de prevención que mitiguen el riesgo, fortalezcan entornos protectores, transformen los imaginarios y cambios de estereotipos” y queda claro que hay colectivos que han hecho esto durante años y lo están haciendo bien.

La logística de la protección inminente de la vida es lo que el gobierno local debe hacer mejor y puede especializarse en hacer. Es así como entraremos en un escenario de corresponsabilidad y de trabajo en red donde los colectivos y las organizaciones que están trabajando por la vida y una Alcaldía con una gran voluntad política para hacer historia con el abordaje del homicidio.

## Consideraciones Plan de Desarrollo

Este proyecto podría estar unido al numeral 2.1.2.2 de Fortalecimiento del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad de Medellín - SIES-M y dándole un rostro claro a

este componente con una línea de atención a víctimas potenciales de homicidios que confirma que la protección de la vida es más importante que cualquier otro indicador de la política criminal.

Igualmente contribuiría a los objetivos de difusión para descentralizar los mecanismos de acceso a la justicia (en el numeral 2.1.3.3) y generaría la confianza en la institucionalidad que sería uno de los resultados en el numeral 2.2.2.

Considerando que en el punto 2.2.2.1 el Plan plantea ejercer una atención Rápida, eficaz, eficiente, transparente y de calidad en justicia, este proyecto constituye una herramienta para la defensa de la vida.

Es necesario proteger primero la vida y las víctimas potenciales de homicidio son los jóvenes que más necesitan ese nuevo comienzo, en concordancia con la filosofía que subyace en el numeral 2.3.4.4 del Plan.

Esta ciudad se ha quedado corta en proteger a las víctimas de una amenaza de muerte y las víctimas de homicidio han sido víctimas ya antes de intimidación y de presiones sistemáticas. Con este proyecto hay un tipo de víctima que no ha contado con la institucionalidad que tendría una clara respuesta, tal como se propone en el punto 2.3.1.4.

Finalmente, este proyecto se puede articular a varias campañas y los esfuerzos transversales de la Alcaldía para cambios culturales cambiando referentes y dándole una morada material a esta transformación desde mecanismos tangibles institucionales para salvaguardar la vida y restar poder a las tradiciones mafiosas de dominio y control (tal como se busca en el numeral 2.2.4.2) del plan.

El anterior punto es absolutamente central toda vez que la vulnerabilidad frente a la violencia criminal y el miedo de perder la vida generan escenarios de cooperación y subordinación al crimen y ciclos de violencia. Más aún una investigación realizada en el 2015 por Casa de las Estrategia señala como en el discurso de jóvenes y adolescentes para explicar el ingreso a grupos criminales o la configuración de los mismos (dentro de una red criminal) está la protección de su propia vida, como una respuesta a una violencia criminal o una amenaza de muerte preexistente.

Este proyecto plantea descongestionar los proyectos que están mencionados en el numeral 2.3.5.1, 2.3.5.2, 2.3.5.3 y 2.3.5.4 y se va a apoyar en el subcomité de prevención y protección expuesto en el numeral 2.3.5.2. Comparte objetivos y filosofía con el proyecto Prevención de riesgos en el marco de la atención a víctimas del conflicto armado (2.3.5.2) pero le apuesta a que el tratamiento para víctimas potenciales de la violencia criminal sea igual de digno y no haya la obligación de convertirse en testigo.

Más allá de las cifras, todo es justificable de hacer para salvar una vida. Cuando eso lo tengamos claro en esta ciudad, nos habremos curado del principal mal que nos ha hecho la violencia criminal: reducir nuestra piedad. Empecemos a dar este ejemplo desde la institucionalidad para el cambio cultural.

## Estrategias

Lo que diferencia a este proyecto de algunos proyectos ya planteados y otros que ya han fracasado es primero la instalación de un protocolo en la institucionalidad de Medellín, segundo y en consecuencia -no sólo para perdurar en el tiempo- evadir trámites burocráticos de orden nacional por la dignidad y para salvar vidas y tercero desmonetizar y poner en el centro del mensaje y el inicio de las segundas oportunidades en la prevención del homicidio y corregir el inmenso terror de estar amenazado de muerte.

### Objetivos estratégicos:

1. Lograr que el protocolo y fondo perdure en el tiempo gracias a la institucionalidad de Medellín y creando una ruta de coordinación con el ICBF y la Policía.
2. Resolver los excesos burocráticos que afectan la dignidad y evitan salvar vidas, a partir de la voluntad política y la confianza en la ciudadanía para que el miedo a perder la vida sea suficiente y no se requiera ser catalogado como víctima del conflicto armado, desplazado o testigo.
3. Desmonetizar el protocolo haciendo que nadie sea susceptible de un subsidio en dinero, sino de que desde el fondo se le compre un tiquete de bus -o en algunos casos muy especiales de avión- y también que se les pueda contratar un servicio de trasteo.

Medellín tiene una institucionalidad suficiente para lograr -con imaginación gubernamental y voluntad política- que exista un programa no policivo y de cuidado (especialmente cívico) para salvar vidas, esto va a permitir saltarse la burocracia nacional de declararse víctima del conflicto armado o desplazado; así mismo va a permitir que la coordinación con el Ministerio de Justicia y Fiscalía sea menos compleja al no generar el requerimiento de ser testigo o colaborar con la justicia.

Que declararse como víctima del conflicto armado o desplazado no sea un requisito va a desarrollar escenarios de postconflicto y construcción de paz desde una gestión y un reconocimiento ciudadano a la afectación por la violencia criminal que es lo urgente de resolver en Medellín.

Por su parte, eliminar un requisito de ser informante, colaborar con la justicia o ser testigo le da posibilidades a personas que tienen miedo y no cuentan con la suficiente información es el camino para generar confianza mostrando que la vida de la gente es más importante que una captura. Es una filosofía manifiesta en el Plan de Desarrollo devolverle la confianza a los ciudadanos de Medellín confiando en ellos.

Finalmente, unos episodios de Medellín nos permiten entender que los incentivos monetarios no son los más apropiados para la resocialización y que genera situaciones equivocadas que hacen que una mayoría que requieren de una segunda oportunidad y de la institucionalidad, sean malinterpretados por las acciones de una minoría.

El móvil que lleve a alguien a utilizar este protocolo y a hacer una llamada de contacto no es más que el miedo y la angustia de perder la vida. El miedo es algo que la Alcaldía de Medellín puede atender como algo real y saber que está ligado a muchos homicidios en esta ciudad.

Este es un proyecto en el que habrá ciudadanos que traicionen la confianza, en el que no se logrará salvar una vida o simplemente se retrase el homicidio. El camino es la recuperación completa de los territorios para que nadie tenga que salir de ellos y un cambio profundo cultural para que el homicidio sea raro; no obstante, mientras tanto, generar un consuelo al miedo y una segunda oportunidad que en unos casos retrase el homicidio y en otros lo corrija es un paso que debemos emprender por la dignidad de la ciudad.

## Compromisos e institucionalidad

Entendemos este un proyecto completamente liderado por la Alcaldía donde la ciudadanía organizada nos encargamos de la veeduría. Es posible desde la voluntad política y puede ser muy exitoso desde la corresponsabilidad ciudadana que plantea la gobernanza.

### Compromisos de la Alcaldía:

1. No requerir una denuncia o de información para una captura para contar con la ayuda de este protocolo.
2. Partir de la buena fe del ciudadano y siempre extraer y procurar siempre ayudar a la movilidad posterior.
3. Designar a un encargado con suficiente autoridad por parte de la Secretaría de Seguridad y la Secretaría de Inclusión.
4. Mantener un fondo aunque no se gaste en el año y ajustarlo en el año de forma previsiva.
5. Mantener las 24 horas la atención de llamadas.
6. Mantener las 24 horas un vehículo de la Policía y uno de la Alcaldía para la extracción del territorio.
7. Destinar anualmente un presupuesto.

## Protocolo

El protocolo arranca con una llamada al 1,2,3 luego de la campaña como tal para que la gente y -en especial- jóvenes y adolescentes populares sepan que si tienen miedo de ser asesinados cuentan con un canal para escucharlos y un protocolo para cuidarlos.

Aquí también puede suceder que una mamá preocupada la que hace la llamada. En este caso hay que lograr precisar aún más la logística y la disposición de la víctima potencial para generar una ayuda concreta.

El programa deberá empezar con un módulo completo capaz de atender la segunda fase de la llamada del 1,2,3 (después del mínimo filtro de los receptionistas ordinarios). Un Enlace de la Secretaría de Seguridad y siempre una coordinación con el ICBF.

Estas personas pueden dedicarse a otras llamadas del 1,2,3 Social, estando atentas y disponibles para darle prioridad a los casos de homicidio. En los días -y comienzos del programa- en que no haya muchas llamadas, se recomienda también que estas personas contribuyan al análisis y la sistematización del SISC o contestar derechos de petición -en especial el Enlace.

El Enlace de la Secretaría de Seguridad y el sicólogo funcionan para visitar y escuchar a las víctimas potenciales y uno de ellos deberá estar el mayor tiempo posible en los espacios de hospedaje y si no habría que intentar que alguien de la Alcaldía esté ahí para hacer el primer contacto -en especial cuando se trate de una persona asustada-.

El Enlace tendrá como responsabilidad principal la articulación con la Alcaldía, mientras que el Coordinador se enfoca en el equipo, otras instituciones y con los proveedores de hospedaje y de transporte.

La mayor encrucijada de este programa será la de retorno al territorio donde está el riesgo constante y estructural -más aún para aquellos que quieren protección pero no quieren o no pueden contribuir con la investigación judicial.

Se acuerda que un servidor público no puede prometer ningún tipo de impunidad, ni dejar de denunciar cuando se entera de un delito. Si la persona quiere denunciar o intentar ingresar a un programa de protección de testigos se le facilita el relacionamiento con las autoridades pertinentes para tal fin.

Por una tradición muy larga criminal y unos grandes problemas acumulados, hay barrios y sectores en los que es muy difícil proteger la vida de una persona a la que una banda criminal haya tomado la decisión del asesinato. Hay que tener en cuenta que una vez que alguien sale de un barrio en un carro de la Policía, los criminales se pueden sentir desafiados por su salida.

El coordinador del programa puede decidir avisarle a esta persona -que decide salir del barrio- cuando el control del Estado de este sector es total, sin embargo se recomienda que siempre se responsabilice al ciudadano del análisis de su situación y que él mismo decida qué riesgos quiere asumir. Este programa está para apoyar la decisión que el ciudadano tome sobre su seguridad y riesgo, es necesario tener la precaución de nunca eliminar la responsabilidad del autocuidado del ciudadano.

En todo caso, nunca nadie debe obligar o insistirle a una de estas personas que vuelvan a su territorio. Todas las personas son libres de intentar vivir donde se sientan seguras.

## Niños, niñas y adolescentes

El ICBF es enfático en definir que en sus procedimientos está extraer y darle albergue a un niño, niña o adolescente que está en riesgo de ser asesinado. En este sentido se celebra contar con la coordinación y capacidades de la Alcaldía, así como la línea de emergencia 1,2,3 promovida para este fin.

Se establece que no hay ningún problema en sacar a un menor de edad de su territorio si está en peligro para esto se debe seguir el siguiente procedimiento:

1) Notificar al ICBF.



- 2A) Si no sale del territorio con un acudiente mayor de edad llevarlo directamente al **Centro de Diagnóstico del ICBF**
- 2B) Si sale del territorio donde está en riesgo con un familiar citar -con prioridad- a una autoridad del ICBF para que haga presencia en el espacio de hospedaje.
- 3) Citar a la Policía de Infancia y Adolescencia.
- 3) Pedir la valoración del ICBF para una ruta de re-establecimiento de derechos.
- 4) Notificar a la Fiscalía.
- 5) Concertar pasos siguientes entre el ICBF, la Fiscalía y la Alcaldía.

## Secuencia general

1. Recepción de llamada.
2. Atención de llamada riesgo de homicidio probable.
3. Determinación de transporte.
4. Coordinación con instituciones: principalmente ICBF si se trata de un menor.
5. Hospedaje.
6. Atención psicológica.
7. Orientación para un plan de mitigación del riesgo.
8. Aprobación de recursos.
9. Insumo para política pública, informe y decisión (no condicionada) de apoyo a la justicia.

## Transporte

Se requiere la disponibilidad de una patrulla de policía 24 horas (para toda la ciudad independiente de los cuadrantes), los 7 días de la semana. Esta disponibilidad se debe lograr con varias patrullas y efectivos. Se recomienda que se haga con vehículos con todos los distintivos de la Policía y con personal de la misma (no adscritos al cuadrante), ya que en Medellín la criminalidad raramente atenta contra esta institución y lo contrario podría generar altercados e inconvenientes en los espacios periféricos donde una banda controla el sector.

El transporte es la primera decisión delicada y la crucial para que se materialice el protocolo de protección: las personas recepcionando estas llamadas importantes deben tomar la decisión de la necesidad de transporte, la inmediatez, hasta dónde llega y si requiere seguridad adicional. Siempre habrá casos difíciles donde puedan contar con el consejo del Enlace o del Coordinador.

El transporte materializa entonces el tipo de alerta al que equivale la llamada.

## Tipificación primera de alertas: transporte

Luego de los filtros de las equivocaciones, bromas, mentiras evidentes o arrepentidos de mentir y que se compruebe que la persona tenga unas mínimas capacidades mentales y síquicas para pedir el protocolo de protección, se pueden establecer cuatro categorías por colores:

### Verde

- El riesgo no es para sí mismo, sino general del barrio, de un grupo muy indirecto.
- La queja de la persona es sobre su territorio y entorno.
- No hay nada que haga creer que está en un riesgo por encima de un poblador promedio de su barrio.
- Nadie la ha amenazado.
- La amenaza es sólo fuerte en un territorio que no tiene por qué visitar.
- Hay comentarios y conflictividad que podría llevar luego a la amenaza pero ésta todavía no se ha dado.

*Procedimiento:* se agradece por la información, se le puede dar algunas recomendaciones, se hace un informe, se sigue un conducto regular para informar, se acumula información para hacer al barrio o sector candidato de una intervención.

### Equipo:

- Módulo de 1,2,3 Social.
- Enlace Secretaría de Seguridad.

### Amarillo

- Está amenazado pero el que lo amenaza no está en su entorno inmediato.
- La persona que solicita el protocolo de protección no se encuentra en el barrio o lugar donde está en riesgo.
- La persona expresa que se puede mover sin riesgo (por lo menos provisionalmente).

*Procedimiento:* se le pide a la persona que se dirija hasta el albergue y se le informa quién y a qué horas lo va a ver en ese hospedaje y qué decir en la recepción.

### Equipo:

- Módulo de 1,2,3 Social.
- Enlace Secretaría de Seguridad.

## Naranja

- Está amenazado y se encuentra en el lugar de la amenaza.
- Sabe o siente que están cerca las personas que lo amenazaron.
- Siente que no puede salir o movilizarse de donde esté sin correr riesgo.
- Ya lo intentaron agredir en el sector o lugar donde está.

*Procedimiento:* se le pide a la persona que informe si a donde está se puede acceder en carro o si se puede dirigir a un lugar así sin correr riesgo. Se le informa que una patrulla de policía lo va a recoger.

### Equipo:

- Transporte de la Policía.
- Módulo de 1,2,3 Social.
- Enlace Secretaría de Seguridad.

## Rojo

- Está amenazado y es inminente la agresión en el mismo lugar en el que se encuentra.
- Las personas que lo tienen amenazado son peligrosas para cualquiera y no sólo para él.
- Es probable que en la recogida y extracción quieran intentar una agresión.
- Los agresores son visibles para él en ese preciso momento.

*Procedimiento:* se le indica a la persona que lo va a recoger la Policía y se le dan indicaciones para su seguridad, pidiendo que siga en línea. Se tramita con la Policía (designada para esto) un servicio adicional, evaluando rápidamente la magnitud del problema.

## Tipificación segunda de alertas: apoyo

### Equipo:

- Transporte de la Policía.
- Escolta de la Policía (patrulla extra).
- Módulo de 1,2,3 Social.
- Enlace Secretaría de Seguridad.

La valoración del sicólogo y la del Enlace deben preparar una ruta según las siguientes clasificaciones:

**A)**

- Hay total claridad de que la amenaza ya cesó o no se encuentra en el territorio cotidiano de la persona.
- Hubo un malentendido o una equivocación y ya se sabe que no se está en riesgo.

*Ruta:* se le da hospedaje unos días.

**B)**

- Aunque sí estaba en riesgo, el riesgo no era personalizado y las circunstancias pasajeras.
- El riesgo equivale a un reacomodo criminal en la zona, pero no hay un ánimo de venganza o un desafío particular con el beneficiario del protocolo.

*Ruta:* se usa al máximo el hospedaje y se conjuga con irse para donde un familiar en otra parte (donde se puede pagar ese transporte).

**C)**

- La amenaza es completamente personal y tiene una carga emocional o estratégica grande para un criminal o una banda.
- Los criminales no tienen la capacidad de saber dónde está.
- Los criminales no tienen fuerza por fuera de una zona específica donde se encontraba la persona.

*Ruta:* se usa al máximo el hospedaje y se explora la posibilidad de trasladarse para un sector distante (se paga el trasteo).

**D)**

- La amenaza es completamente personal y tiene una carga emocional o estratégica grande para un criminal o una banda.
- Los criminales tienen la capacidad de saber dónde está.
- Los criminales tienen fuerza por fuera de una zona.

*Ruta:* se usa al máximo el hospedaje y se explora la posibilidad de irse para donde un familiar afuera de la ciudad (ese transporte se puede pagar). Aquí es muy importante aplicar un protocolo para que la salida sea discreta en llamadas, uso de redes sociales y el seguimiento de la víctima potencial

## Recepción de llamadas

### Valores

- A) Lo más importante de esta responsabilidad es que si bien hay que filtrar algunas llamadas, hay que partir de la buena fe de las personas y no permitir que el cansancio haga filtrar o terminar llamadas antes de tiempo. Una llamada puede salvar una vida.
- B) Dele tranquilidad a la persona con una voz clara y tranquila. Dígale que lo va a ayudar si lo siente muy nervioso. Apele también al autocuidado pidiendo que si está en un celular se ponga en un lugar más seguro, de ser posible, también se pueden dar recomendaciones como cerrar con llave.
- C) Si está convencido que es algo muy urgente confíe en su intuición, sáltese pasos y pida una patrulla mientras sigue en línea con la persona.
- D) Las personas necesitan celeridad y usted necesita comprender muy bien. Hay que encontrar un equilibrio que se da siendo asertivo, haciendo preguntas claras e interrumpiendo a tiempo.
- E) No le cuelgue a una persona que está en un gran riesgo, transfiera la llamada y asegúrese de que alguien sigue en contacto con esta.

### Consideraciones

La persona puede decir me van a matar, creo que me van a matar, me quieren matar, estoy amenazado de muerte, puedo ser víctima de homicidio.

Ante esas expresiones hay que transferir la llamada a los que tienen en el turno la responsabilidad de víctimas potenciales de homicidios.

La persona también puede decir que tiene un problema muy grande, que necesita ayuda, que tiene miedo o que está caliente, ante ese tipo de expresiones para poder transferir la llamada bien hay que hacer la siguiente pregunta:

¿En qué consiste.....? Aquí se hace la pregunta en qué consiste sumando el miedo, lo caliente, la ayuda que necesita, el problema o lo que haya mencionado la persona.

La persona puede decir cosas generales como que el barrio se está volviendo muy peligroso, que están robando mucho o puede decir algo específico como que la ayuda es económica, que el miedo es ser robado.

En estos casos no se les pasa a los encargados de homicidio y hay otras personas a los cuales pasárselos -como un delegado de la Policía o de servicios sociales- y también está la posibilidad de registrar la información y agradecer por ella.

Ante las respuestas de que la ayuda es que le salven la vida, que el miedo es de ser asesinado y que la calentura es que está amenazado de muerte, se debe remitir al encargado de homicidios.

La persona puede también seguir siendo ambigua o diciendo que no sabe. Hay que preguntarle si siente que su vida puede estar en riesgo. Esa pregunta final tiene que definir a quién se le transfiere la llamada.

### Pasos

1. Escuche con atención y entienda si la persona está diciendo que su vida está en riesgo, lo van a matar o puede ser víctima de homicidio.
2. Corrobore la información.
3. Si todavía no es claro, haga preguntas para complementar.
4. Si sigue sin ser claro, pregunte si su vida está en riesgo o piensa que lo van a matar. No pregunte esto inicialmente porque sería conducir al que llama a decir algo que no piensa.
5. Decida si es un caso de víctima potencial de homicidio. Dependiendo de esta decisión, donde no se puede subestimar la llamada, se pasa a alguien encargado de otro tema o simplemente se agradece la llamada y se toma la información.
6. En este punto se puede preguntar la dirección con claridad para pedir el servicio de la patrulla de policía.
7. Transferir la llamada, archivar unos datos en línea o no hacer nada (en caso de que haya sido una llamada equivocada o una broma).
8. Si la llamada fue transferida a un Enlace para casos de homicidios este la tiene que tener en pantalla.

### Atención de llamada segunda después de filtro

1. Tenga toda la información en pantalla.
2. Preséntese y explíquele su trabajo y su intención de ayudar.
3. Plantee que para seguir la conversación es necesario que entienda que si es una broma puede ser penalizada y que es mejor terminar la conversación en ese momento si no se está tomando la llamada con toda la seriedad.
4. Aclare el nombre, documento de identidad y número fijo y celular.
5. Aclare la dirección y amplíela.
6. Pregunte la edad. Si la respuesta es que es menor de edad averigüe si está con un adulto o se puede contactar a tal.
7. Si siente que la persona es muy infantil o tiene algún problema mental (transitorio o definitivo) para comprender su situación, se puede pedir que le pase a un adulto que esté a su lado.
8. Pídale que le explique muy bien en qué consiste su riesgo de homicidio.
9. Comprenda de dónde surge la información, fuentes y evidencia.
10. Explique que la ayuda no es económica, sino para sacarlo del territorio donde está en riesgo y evaluar unos días de refugio.

11. Evalúe si la persona debe salir del territorio y haga la propuesta que considere para mitigar su riesgo.
12. Si la evaluación sigue siendo la salida del territorio, defina cuánto tiempo se tiene para que la persona salga del territorio.
13. Si el riesgo no es inminente, pregúntele si puede llegar a una dirección dada.  
Menores 14) Pregúntele si el acudiente mayor de edad lo puede llevar hacia la dirección del hospedaje seguro.
14. Si el problema del transporte es económico y no de riesgo inminente ofrézcale el pago del transporte en el lugar de hospedaje.
15. En el caso de que el transporte sea inseguro, tramitar el transporte y entregar un número de contacto al transporte.  
Menores 15) Pedir que para la recolección esté un mayor de edad que sea el acudiente indicado. Si este mayor necesita transportarse con otros menores, se tendrá en cuenta para un tipo de hospedaje que sea para una familia entera.
16. Informar que el transporte va en camino y darle el número especial de contacto de la oficina (fijo y celular) para que llame cuando llegue el transporte. Coordinarse con el encargado de recibir a la persona. Aplicar un protocolo de reemplazo si hay cualquier problema.  
Menores 16) En caso de que no se haya podido presentar el mayor de edad en la recogida del menor, informar al ICBF para que esté en el sitio de hospedaje esperando el menor.  
Menores 16B) Intentar contactar al acudiente para que llegue al sitio de hospedaje.
17. Informar al coordinador.
18. Hacer un informe del caso.
19. Hablar con la víctima potencial para corroborar que haya sido recogido en caso de que no se haya reportado y pedirle que llame cuando llegue al hospedaje.
20. Resolver cualquier inconveniente de transporte.
21. Llamar a corroborar que la persona esté en el hospedaje.
22. Informar al coordinador que la víctima potencial está en el hospedaje o el trámite que se logró con el ICBF.

## Coordinador

### Valores y responsabilidades

El coordinador tendrá la responsabilidad de calibrar el protocolo para filtrar algunos paranoicos y disminuir recursos pero sin que esto signifique dejar de creer en las personas o correr riesgos innecesarios.

El coordinador ayudará con los diagnósticos, ordenando y analizando informes, así como su propia experiencia en la atención.

El coordinador deberá asignar a alguien como un coordinador nocturno.

El coordinador deberá apoyar a un enlace cuando la víctima potencial pretende volver a su barrio.

## Pasos

1. Definir si se requiere un refuerzo de seguridad.
2. Coordinar la cita con el sicólogo para la nueva víctima.
3. Leer el informe del sicólogo y aclarar dudas.
4. Definir el profesional encargado de redactar la ruta específica y -si no es él mismo- darle unas pautas.
5. Coordinarse con otras instituciones como el ICBF -en el caso de ser menor de edad, la Fiscalía y los programas sociales del Estado.
6. Aprobar o corregir los apoyos dados a la víctima potencial.
7. Desarrollar el informe para una bitácora analítica.

## Sicólogo

### Valores y responsabilidades

- A) Ser piadoso, hacerlo sentir en confianza, generar un poco de consuelo.
- B) De haber una crisis de miedo, tratar de resolverla.
- C) Definir si miente.
- D) Precisar aún más su riesgo.
- E) Definir un tratamiento que conste de unas pocas sesiones.
- F) Dar algún consejo o idea para pasar el tiempo hasta la cita con el Enlace.
- G) Entregarle un celular que puede tener mientras esté hospedado ahí.
- H) Darle un número de celular para que le pueda dejar un mensaje.
- I) Generar el informe para el coordinador y entregárselo.
- J) Hablar con el coordinador.

## Enlace Secretaría Seguridad

### Valores y responsabilidades

En Medellín los factores del homicidio tienen una mezcla muy compleja de homicidios por asuntos absurdos y amenazas caprichosas con unas largas tradiciones criminales que se reproducen con jóvenes y adolescentes ejerciendo controles armados en ciertos territorios.

Un Enlace deberá tener un mapa actualizado de los barrios y sectores donde hay mayor control criminal en la ciudad.

### Pasos

1. Analizar los informes y las directrices del coordinador.



2. Evaluar la seguridad y riesgo con la víctima potencial.
3. Facilitar el trámite con la justicia que quiera hacer la víctima potencial.
4. Proponerle a la víctima potencial una ruta para ponerse a salvo.
5. Concertar una ruta, dando una cita a la persona beneficiaria de la protección.
6. Darle un número de contacto al beneficiario de la protección.
7. Presentar la ruta y requerimientos al coordinador y al subsecretario de seguridad (cuando sea necesario o haya serias dudas) para su aprobación o corrección.
8. Informar al beneficiario de la protección la ruta aprobada y lograr incentivar su responsabilidad para el autocuidado y los compromisos de usar lo mejor posible el apoyo.
9. Facilitar la inscripción y el acceso a oportunidades de programas sociales (si aplica y está dentro de la ruta).
10. Coordinar la logística que implique la ruta.

### **Responsabilidades adicionales**

Puede pasar que alguien que ya asumió la ruta vuelva a pedir ayuda. Si está dentro de Medellín todo el protocolo se puede volver a activar, sino está en Medellín simplemente se le indica acudir a la Policía y a la Fiscalía con un mensaje estándar.

Es el enlace el que quedará como número de contacto de esta persona.

### **Consideraciones técnicas y locativas**

Deberá haber una pantalla digital donde se pueda aplicar botones como mayor de edad y un texto de protocolo se cambie, así como ingresar el color de alerta en la llamada y cambiarlo para recordar las directrices.

Las personas que atienden las llamadas podrán mandar un mensaje y solicitar una patrulla poniendo un mensaje con la dirección y diciendo si hay algún riesgo adicional.

Los recepcionistas tendrán que ir llenando un formulario en línea que las personas del módulo pueden ir viendo llenar en tiempo real. El módulo puede pedir que le transfieran una llamada antes de que el recepcionista decida transferirla.

El Enlace va a ver un formulario en línea cuando acepte la llamada. Este deberá tener la responsabilidad de terminar de llenar y de corroborar datos. Como está en línea, el recepcionista podrá terminar de anotar algunas cosas mientras el Enlace empieza la comunicación.

El Enlace tendrá un número celular especial para comunicaciones directas.

## Observaciones 123 Social

Ante una situación catastrófica que sucede de forma fortuita o inesperada en la cual las personas involucradas no poseen recursos, medios ni red de apoyo para enfrentarla, la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos ha dispuesto al servicio de la ciudad el 123 Social - Línea Infantil, (integrado al Número Único de Emergencias y Seguridad 123), agencia que recepciona llamadas telefónicas para intervención en crisis y acceso a rutas de atención en contextos de vulneración, riesgo, emergencia y personas en/de calle, estableciendo el siguiente procedimiento:

- La persona que se encuentra enfrentando un evento de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, que genere crisis, que comprometa la salud física o mental, hace llamada gratuita desde un teléfono fijo o celular al 1-2-3. Esta llamada también puede ser realizada por un familiar o cualquier ciudadano que esté presenciando o tenga conocimiento de la situación.
- La llamada es tomada por un receptor, agente de Policía Nacional, quien ante el relato del reportante sobre adulto mayor vulnerable, NNAJ en riesgo, persona en situación de/en calle, población desplazada forzada o no, hechos de violencia intrafamiliar y sexual, personas con limitaciones cognitivas o físicas en riesgo, personas con conducta alterada, problemas emocionales y dificultades familiares, la direcciona al módulo del 123 Social - Línea Infantil, encargado de la atención de estas emergencias.
- En el módulo 123 Social - Infantil la llamada es atendida por profesionales en psicología que establecen la problemática reportada y ofrecen servicios de información, orientación o asesoría, intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos o reporte a entidades correspondientes. La línea tiene la capacidad de ofrecer escucha durante las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- De acuerdo a la valoración de los profesionales en psicología con la información recogida vía telefónica, cuando el caso lo amerita, envían una unidad móvil tripulada por un profesional psicosocial y un conductor polivalente para efectuar atención en sitio, hacen la remisión de casos, traslados a unidades hospitalarias, DDHH, Centros de Atención a Víctimas e instituciones o entidades encargadas de velar por la dignidad, la integridad, la seguridad y en general, los derechos humanos para su restablecimiento. Pueden también ofrecer una unidad de alimentación de requerirse, albergue de emergencia, reintegro a red de apoyo o familiar, reubicación en algún lugar de la ciudad o retorno a algún lugar del territorio nacional.

- Los profesionales psicosociales en campo, se encuentran capacitados para intervenir, calmar, brindar información asertiva, normalizar la situación, mitigando el momento de crisis, angustia o estado traumático. Para direccionar acciones de socorro efectuado por personal no capacitado, interactuar con equipos expertos en operaciones de rescate, contención a personas con conducta alterada, recuperación de víctimas en los que se precise el componente psicológico.
- El 123 Social - Línea Infantil cuenta con una ruta crítica establecida para la atención y respectiva remisión a la entidad competente de cada uno de los reportes de la ciudadanía en relación a la emergencia personal, familiar y social. Los procedimientos de la Línea culminan en la derivación de los casos al notificarlos a la entidad y autoridades correspondientes: Sistema Habitante de Calle, Unidad de Personas Mayores, Unidad de Niñez, Unidad de Víctimas, Unidad de Discapacidad, Seguridad Alimentaria, Comisarías, ICBF, Personería, Ministerio Público.
- Apelando a las garantías de no repetición, el 123 Social - Línea Infantil, realiza seguimiento a aquellos casos de mayor complejidad buscando una respuesta oportuna para el restablecimiento de derechos.

La propuesta es que, previos ajustes y tras la debida capacitación en la especificidad de Nada Justifica el Homicidio, el protocolo puede aplicarse en el 123 Social. En el módulo de Social se ofrece escucha, se cuenta con el perfil y la experticia para identificar demandas.

Actualmente se cuenta con siete psicólogos que atienden por turnos (cuatro por día) la línea telefónica recibiendo las llamadas que transfiere la recepción (Policía), allí se despliega la atención ya descrita en la presentación. Para trabajo en campo se cuenta con 14 profesionales en ciencias sociales y humanas, laboran por turnos que cubren las 24 horas en nueve vehículos. Ese equipo lo respalda un coordinador, un equipo de seguimiento, un apoyo administrativo y se dispone de auxiliares que acompañan los procesos.

Desde su creación en diciembre de 2013, el 123 Social ha interactuado con la Policía en múltiples situaciones tanto dentro de la sala de operaciones como en terreno. Esto para indicar que no sería novedad compartir la tarea propuesta en el protocolo. Se dispone además de toda la plataforma tecnológica del SIES-M y el 123.

La Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, a través de la Unidad de Programas Sociales Especiales -UPSE-, reúne toda la experiencia en contratos, su administración y auditoria de albergues, hogares de paso, refugios, plan retorno y transportes. La UPSE y el 123 Social tienen el conocimiento de la oferta pública y privada de servicios de ciudad.